Groupe de travail « Risques Majeurs » 29/09/2011

Présents :

	Nom	Organisme
Collège des Associations	Roger Barrachin	PATRIMOINE COTE BLEUE
	Francis Baranger	ADESM
	Serge Bettoni	ADESM
	Amanda Bouard	URVN FNE PACA
	Cécile Clouet-Pagés	UDVN 13
	Richard Deboom	UFC QUE CHOISIR ?
	Christine d'Ingrando Bertheau	ADECV 84320
	Jean-François Friolet	FARE SUD
	Georges Martinot	TDV 83
	René Marion	ETANG NOUVEAU
	Daniel Moutet	ADPLGF
	Joseph Ramirez	URVN FNE PACA
	Jacques Regnault	LPO PACA
Collège des Collectivités Territoriales	Marie-Dominique Bagousse	CPA
	Isabelle Berard	CPA
	Frédéric Boullerne	MAIRIE DE MARTIGUES
	Yves-Yannick Corre	SDIS 13
	Marie-Claude Dhô-Fiandino	OUEST PROVENCE
	Michel Ducousso	SDIS 13
	Mickaël Friscia	MAIRIE DE FOS-SUR-MER
	Frédéric Gomez	MAIRIE DE BERRE-L'ETANG
	Christian Medani	SDIS 13
Collège de l'Etat	Alain Bouffier	DREAL PACA
	Jean-Luc Bussiere	DREAL PACA
	François Champeix	DREAL PACA
	Stéphanie Nux	DREAL PACA
	Armand Premartin	RECTORAT AIX-MARSEILLE
	Stéphane Reiche	DREAL PACA
Collège des Industriels	Pascal Bassez	Eurocopter
	Béatrice Berbiec	Sarp Industries
	Mélanie Brulé	IRH Ingénieur Conseil
	Thierry Desbourdes	ORTEC
	Claude Erre	ARKEMA SAINT-MENET
	Patrice Giraud	NAPHTACHIMIE
	Patrick Grimaldi	ARKEMA FOS-SUR-MER
	Alain Herfray	GEOSTOCK
	Magali Lefevre	CCI 84
	Franck Malmasson	ICF ENVIRONNEMENT
	Sophie Roggemans	ESSO

	Serge Vespa	EUROCOPTER
	François Wioland	TOTAL
	Jacques Willocquet	Ineos
Scientifiques / experts	Aurélie Arnaud	IVAR LABORATOIRE CIRTA
	Yves Noack	Cerege
	Roger Révalor	INERIS
	Christelle Pakulic	AIRFOBEP
	Eric Pourtain	CYPRES

Excusés : Christian Connaulte (CFDT), Guy Barret (Mairie de Coudoux), Gérard Férréol (Mairie de Carry-le-Rouet), Samir Beloued (Mairie de Port-de-Bouc), Marc Valentin (Environnement Industrie), Michel Sacher (Cyprès), Fabien Beninati (GPMM), Pascale Soubeyras (Eurenco), Serge Staderoli (LBC), Jérôme Garin (Air Liquide), Gilbert Belles (Grand Avignon), Davis Aubry (Arcelor Mittal), Franck Baudement (CRMA), Michel Branthomme (Dreal Paca), Jean Ecochard (Mart), Lilian Launay (Athelia Entreprendre), Jérôme Leriche (TEP), Jean-Pierre Perignon (Chimirec), Noël Perna (Région Verte), Pierre Roumieux (Egis Environnement), Frédéric Tron (DDTM13).

Pilotage : Marc Bayard, UIC

Pièces jointes :

- présentation ppt.
- Circulaire du 12 janvier 2011 relative à l'articulation entre le plan d'opération interne, l'intervention des services de secours publics et la planification Orsec afin de traiter les situations d'urgence dans les installations classées (non parue au JO).
- Consignes de bonnes conduites

Rédacteurs : Gwénaëlle Hourdin, SPPPI PACA ; Marc Bayard, UIC

Validation : Membres présents au GT, avant le 15 novembre

Ordre du jour :

- Présentation des projets SPPPI PACA
- ***Débat : Communication à chaud ou communication de crise ? quelles attentes, quelles réponses possibles ?***
    - Rappel sur les plans existants en cas d'accident (GH)
    - Retour sur l'incident du 07/08/11 (J. Payan, directeur HSEQ, CPB, remplacé par M. Bayard)
    - Mise en situation

Débat : Communication à chaud ou communication de crise ? quelles attentes, quelles réponses possibles ?

Ce GT s'appuyait sur l'évènement récent du 07/08/11, pour ouvrir le débat sur ce thème « Risques & communication ».

Contexte de l'évènement du 07/08/11

Lors de cet évènement, dont l'origine est un incident de type « procédé », un dégagement important de fumées s'est produit mais heureusement pas de conséquences humaines et des dégâts matériels mineurs. Un *POI* * (plan d'opération interne) a été déclenché, la *fiche G/P** a été envoyée permettant d'assurer l'information auprès des services de l'État (et des collectivités). Le *PPI* * (plan particulier d'intervention), quant à lui n'a pas été déclenché (cf déroulé de l'incident en annexe). L'industriel ne s'est pas rendu compte immédiatement de la perception de l'évènement à l'extérieur. Cet évènement sans gravité pour l'environnement et les populations, mais avec une perception forte et gênante a généré de fortes inquiétudes tant pour les riverains que pour les collectivités. L'aéroport a été fermé pendant plus d'une heure, suite au refus de voler des pilotes d'avions. Cette perception de l'extérieur du site, jugée inquiétante associée à la fermeture de l'aéroport, a engendré un emballement médiatique.

Ce cas concret illustre les attentes de la population plus importantes que par le passé suite à une perception de nuisance. Il montre entre autres les limites de la fiche G/P qui ne comporte que deux niveaux de perception (cf transparents), mais aussi l'absence d'information immédiate (même s'il existe une démarche de communication à chaud à laquelle souscrivent les industriels, cf. annexe), mais également de cadre de communication envers la population quand le PPI n'est pas déclenché. Il met en lumière la nécessité d'informer très rapidement en cas de forte perception auprès de la population, et ce, déjà dans le cadre d'un POI.

Suite à cet évènement, qui constitue un cas d'école du fait des caractéristiques citées plus haut, plusieurs actions ont été mises en place par l'État et les industriels pour améliorer l'information immédiate après un évènement de ce type.
Il s'agissait lors de ce groupe de travail du SPPPI de définir côté population, les attentes des riverains et des collectivités en termes d'information puis de les mettre en regard avec les contraintes de terrain.

La demande à laquelle le GT cherchait à répondre était :

« Quelles sont les attentes des populations et des collectivités en matière d'information en cas d'évènement ayant une perception forte, mais avec une gravité nulle ? »

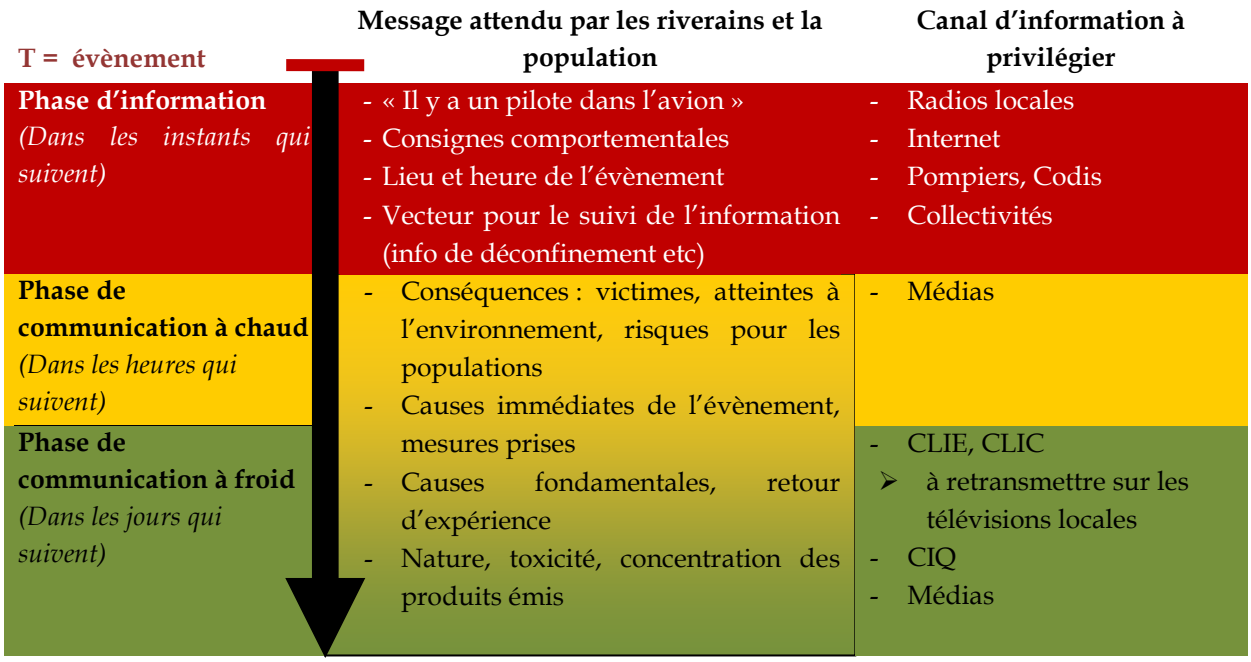
Le GT était organisé sous forme de débat. Pour le rendre constructif, une mise en situation a été réalisée (cf. annexe). Il s'agissait dans cette mise en situation d'évaluer les attentes de chacun en matière d'information en cas d'accident de ce type, à savoir un évènement qui ne présente pas de danger grave et imminent pour l'intégrité physique des personnes. Cet incident ne rentre pas dans le cadre PPI. Cependant des nuisances sont ressenties. Le PPI n'étant pas déclenché, la communication envers les populations n'est pas cadrée et peut même être inexistante.

Les aspects santé ne seront pas développés car ils font l'objet d'un autre GT du SPPPI PACA.

Les conclusions auxquelles a abouti le Groupe de Travail lors de ce débat, sont les suivantes.

Les attentes des populations et des riverains

Elles peuvent être synthétisées selon le schéma suivant :



- Il n'est pas recevable, à notre époque marquée par des moyens de communication extrêmement efficaces et rapides, d'attendre plusieurs heures avant d'avoir des informations sur un évènement.

- Pour certaines associations, « les fumées selon les industriels ne sont jamais toxiques ». Cette information est peu crédible.

  ➢ Des nuances sont nécessaires.

- En cas d'évènement, les réactions sont de l'ordre du réflexe et peuvent après réflexion sembler incohérentes.

  ➢ Il faut encore et toujours développer la culture du risque/de la sécurité pour acquérir « les bons réflexes »

- Il a été évoqué par les associations la possibilité d'un envoi de SMS par les industriels à une liste d'inscrits. Du côté industriels, cette demande ne pourrait être satisfaite dans un délai très court tel que souhaité par les riverains.

Les points de vigilance doivent porter à la fois sur :
- la **crédibilité** de l'information, notamment sur les effets sanitaires.
- le **suivi** de l'information
- la **cohérence** dans l'information

La demande des collectivités :

Les collectivités attendent :

- une plus grande rapidité dans la transmission de l'information de la part des industriels,
- une transmission directe entre industriels et communes en cas d'accident à cinétique rapide.

Afin de pouvoir montrer que la collectivité a l'information, qu'elle puisse relayer un message générique comportant les premières informations et assurer le suivi de cette information (notamment les informations de déconfinement).

La communication « officielle » doit nécessairement compléter l'information donnée par l'industriel.

Pour information : une information par téléphone mettrait presqu'une heure pour être diffusée à 25 000 hbts inclus dans un PPI type.

Elles demandent également à être destinataires des POI, et reitère cette demande depuis l'édition de la circulaire de janvier 2011 (cf pièces jointes) car le maire est *DOS** quand il y a recours à des renforts externes.

La réalité de terrain :

- Dans les premières minutes de l'évènement, un industriel doit donner 4 appels téléphoniques : au Codis, au maire, à la préfecture et à la Dreal.
- Incident ou accident signifie forcément une phase de perte de contrôle qui doit être retrouvé le plus rapidement possible après l'évènement. Les premières réactions des industriels concernent l'identification du phénomène en cours (cause immédiate de l'accident) puis la mise en sécurité des installations. Ces démarches nécessitent un certain temps, variable mais incompressible. Tant que les causes ne sont pas comprises et que l'incident n'est pas maitrisé, la communication ne peut être que très générale (ex : lieu et heure, conséquences immédiates…).
- Plus l'évènement est important, plus la désorganisation interne est importante, plus la communication externe sera importante.
- Personne n'est capable de dire immédiatement la nature, toxicité et concentration des fumées émises.
- Une organisation de la communication qui conditionne sa crédibilité implique un délai qui n'est pas compatible avec une information immédiate.

Le rôle du Codis des Bouches-du-Rhône :

- Le Codis est un service opérationnel qui fonctionne 24h/24 et 7j/7.
- Il dispose d'un numéro dédié à tous les industriels. Il est utilisé d'ores et déjà par certains industriels pour une mise en pré-alerte et pour relayer l'information. Cette information entre professionnels est facilitée.
- De même, le Codis est un interlocuteur privilégié pour les riverains afin d'obtenir des informations et reçoit un afflux d'appel lors d'évènement de ce type.
- Il est à même de répercuter un message court sur un grand nombre de personnes. Son rôle pourrait se voir utilement renforcé.

Pour plus d'informations : cf annexe

Le Codis prône une communication rapide entre un responsable de site et le Codis, avec en contenu une information sur le phénomène et le message simple à communiquer à l'extérieur.

Quelques pistes d'améliorations :

- *Infrastructures de transport :*
  - Signaler sur les routes, les arrivées en zones PPI
  - Développer un système RDS sur le même principe que l'info-route
  - Mettre en place un système d'alerte privilégié pour l'aéroport
- *Culture de la sécurité :*
  - Information sur le traitement des signaux faibles par les industriels
  - Développer encore et encore les réflexes de la population
- *Information/communication :*
  - Systématiser les CLIE après incident
    - Retransmettre les CLIE sur les télévisions locales
  - Travailler sur le message en ayant une vigilance par rapport au public cible afin de ne pas alarmer inutilement (à voir dans l'action RM3 « Vers une culture du risque/de la sécurité » en lien avec le Cyprès)
  - Faire un retour d'expérience sur la gestion de la crise et sur la gestion de la communication pendant et après la crise sur différents évènements ayant eu lieu et identifier les dysfonctionnements. Le Barpi donne des éléments sur les causes de l'accident, mais très peu sur la gestion de la communication autour de la crise, il répertorie néanmoins si la démarche « Communication à chaud » a été réalisée par l'industriel.

En conclusion :

Sur ce type d'évènement avec une perception importante, l'information rapide est indispensable et des lacunes à son endroit sont préjudiciables à tous. Les perceptions n'étaient jusqu'à présent probablement pas prises en compte à la hauteur des inquiétudes qu'elles peuvent générer. Les riverains ont une attente forte vis-à-vis d'une information rapide avec les éléments essentiels tels que lieu et l'heure de l'évènement, les consignes de sécurité à adopter ainsi que le canal où seront diffusées les informations ultérieures. Il est nécessaire de montrer qu'il y a un « pilote dans l'avion ». L'information doit être crédible, cohérente et faire ensuite l'objet d'un suivi de différentes façons où les causes et le retour d'expérience seront détaillés (Médias locaux, Clic, Clie, Ciq..). Les collectivités sont également en attente d'une information rapide et directe avec les industriels pour pouvoir en être les relais, notamment en cas de cinétique rapide de l'évènement.
Du côté industriels, les premières minutes sont cruciales car elles servent à circonscrire le sinistre et à reprendre le contrôle des opérations par l'ensemble des opérationnels présents sur le site. C'est pourquoi, il est difficile d'informer rapidement un grand nombre de personnes dans un laps de temps très court, excepté les numéros prévus règlementairement. Il est, de même, très rarement possible de donner une réponse immédiate quant à la nature, à la toxicité ou à la concentration des produits émis. Ces éléments font l'objet d'une communication plus tardive (c'est la démarche « communication à chaud ») quand la cellule de communication est mise en place. Il faut savoir que tant du côté industriel que de celui de l'État, la mise en place d'une telle cellule nécessite un délai (lié au délai pour joindre les personnes et à leur déplacement), qui est incompatible avec la rapidité attendue des populations.
En ce sens, le Codis est déjà identifié comme un relais par tous. Il fonctionne 24h/24 7j/7, il dispose en outre de moyens pour renforcer ce rôle. Ainsi il a mis en place un numéro dédié pour les industriels et il est en mesure de délivrer un message rapide à un grand nombre de personnes.

Ce compte-rendu, validé par l'ensemble des membres, sera transmis aux décideurs et aux acteurs afin prendre en compte le résultat de ce débat et mettre en place les actions proposées le cas échéant.

Liens :

- Explications sur les plans POI et PPI :

http://www.cypres.org/site/article.php?id_article=41&var_recherche=Plan+d%27observation+interne

- Consignes de bonnes conduites :

http://www.cypres.org/site/article.php?id_article=2676&var_recherche=consignes+de+bonnes+conduites*$

N'hésitez pas à compléter…

Glossaire :

DOS : Directeur des Opérations de Secours

Fiche G/P : Fiche Gravité/Perception (cf transparents pour explication)

POI : Plan d'Observation Interne (cf transparents pour explication)

PPI : Plan Particulier d'Intervention (cf transparents pour explication)

Annexes

Le cadre règlementaire de l'information (Décret 2005-11-58, article 9)

La règlementation prévoit que tout établissement (industriel, nucléaire, ouvrage hydraulique, infrastructures de transport) a obligation d'information de la population quand il y a un dispositif ORSEC/PPI. Le préfet en relation avec le ou les exploitants fait établir la brochure et les affiches correspondantes qui doivent être mise à disposition de la population. La charge financière relative à l'élaboration, la conception et la distribution revient exclusivement aux exploitants.

Le rôle du Cyprès

En Paca, ces actions sont mutualisées et coordonnées par le Cyprès. Cette information préventive est ainsi réalisée en partenariat entre les collectivités et les industriels, tant sur la mise en œuvre technique que financière. Le Cyprès porte d'autres actions préventives qui vont plus loin que ces exigences règlementaires.

Précision : Un POI n'interdit pas de mettre en place des contre-mesures à l'extérieur de l'établissement, sans que le PPI soit déclenché (exemple de Gazechim).

http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000786335&fastPos=1&fastReqId=1043092936&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte

Volonté des industriels de mieux communiquer : « la communication à chaud » *(UIC)*

En association avec le BARPI[1], l'UIC[2] et l'UFIP[3] ont initié une démarche volontaire qui va au-delà du cadre règlementaire et qui vise à mieux communiquer en cas d'accident. Cette démarche baptisée « communication à chaud » se base sur le retour d'expérience en termes de communication suite aux accidents industriels.

La « communication à chaud » s'entend « rapidement », (ce qui est bien sûr subjectif), sachant que la première priorité est la gestion de l'accident et la mise en sécurité des personnes et des biens.

Dans cette démarche, l'industriel s'engage à communiquer ver les riverains, la population et les médias sur ce qui s'est produit et à donner des explications. Il s'agit pour l'industriel de montrer comment il gère l'accident, qu'il est un acteur responsable, soucieux des conséquences sur la sécurité des personnes et sur l'environnement. Cette communication à chaud ne se substitue pas aux demandes règlementaires, elle est cependant vivement encouragée par les fédérations professionnelles. Il faut cependant faire également le distinguo avec l'information immédiate.

Cette communication est censée aider à construire un meilleur climat de confiance.

A cette communication à chaud doit être associé une communication à froid qui cherche à établir un lien avec la société civile en dehors des périodes avec charge émotionnelle.

---

[1] Bureau d'Analyse des Risques et Pollutions industrielles. Le BARPI assure la gestion et l'exploitation de la base de données ARIA sur les événements accidentels d'origine technologique industrielle survenus en France et à l'étranger.
[2] Union des Industries Chimiques
[3] Union des industries du Pétrole

Incident du 07/08/2011, Compagnie Pétrochimique de Berre

- 15H30 : Incident et Intervention immédiate sur site
- 15H59 : Appel des équipes de permanence du site
- 16H20 : Ouverture du PCex (PC de crise)
- 16H45 – 17H00 : Discussions avec autorités : Absence de toxicité spécifique des fumées
- 17H07 : Analyses de l'air par le BMPM (spectromètre de masse) sur aéroport de Marignane
- 17H12 : Envoi G/P
- 18H45 : Confirmation de la non toxicité des fumées par médecins CPB et SDIS (centre 15)
- 21H19 : Envoi G/P, fin POI, fin incident
- 22H45 : Fermeture PCex

Les mesures des sapeurs-pompiers lors de l'évènement du 07/08/11

Les sapeurs-pompiers disposent de moyens de mesures mobiles. Dans le cas de l'évènement du 07/08/11, un détecteur de gaz multifonctions répartis sur plusieurs véhicules a été utilisé afin d'évaluer les concentrations autres de mesurer le dioxyde de soufre, les dérivés azotés. Les résultats étaient négatifs, ainsi qu'un photoioniseur pour détecter la présence de COV. Les résultats de ce dernier étant positif, un chromatographe couplé à spectromètre de masse a permis d'identifier ces COV montrant des profils de type « coupes d'hydrocarbures » tels que essence sans plomb. Ces profils se retrouvent en plus faible proportion en fonctionnement normal. Ces analyses réalisées quelques heures après l'évènement complètent celle menées par l'industriel sur le sulfure d'hydrogène et le monoxyde de carbone. Il y avait par contre des particules de catalyseurs (inertes) qui ne présentent pas de toxicité aiguë. La faible durée du phénomène ne peut pas avoir de conséquence en termes de toxicité chronique.

Rôle du Codis

Chaque service départemental d'incendie et de secours dispose d'un CODIS.

Pour les opérations importantes ou de longue durée, le suivi opérationnel est assuré par le CODIS qui prend la main sur le CTA (Centre de traitement de l'alerte). Le CODIS est l'organe de coordination de l'activité opérationnelle des services d'incendie et de secours du département. Il est immédiatement informé de toutes les opérations en cours et est régulièrement tenu informé de l'évolution de la situation jusqu'à la fin des opérations.

Placé sous l'autorité du directeur départemental des services d'incendie et de secours, le CODIS est chargé, en cas d'incendie et autres accidents, sinistres et catastrophes, d'assurer les relations avec le préfet, les autorités départementales et municipales ainsi que les autres organismes publics ou privés qui participent aux opérations de secours.

Le CODIS permet un suivi en temps réel des interventions permettant sur l'ensemble du département et en particulier :

- de connaître l'événement et son traitement à partir du terrain ;
- d'exercer l'autorité de direction opérationnelle et administrative (préparation des instructions du directeur départemental aux Commandants des Opérations de Secours), suivi des moyens engagés, etc. ;
- d'assurer l'alerte des autorités et organismes intéressés (services publics, associations et entreprises susceptibles de concourir à l'organisation des secours) ;
- de rendre compte de l'évolution de la situation aux maires, au préfet, à la zone Valabre (COZ) ;
- de coordonner et de soutenir l'action des moyens engagés ;
- de connaître instantanément l'état et la position des moyens des centres de secours et du Service de Santé et de Secours Médical (SSSM) ;
- de gérer le renfort sélectif des moyens et leur désengagement ;
- de contribuer à la mise en œuvres des plans de secours ;
- de permettre la gestion directe des opérations importantes ou exceptionnelles ;

Canevas de la mise en situation proposée en séance

Il s'agit dans cette mise en situation d'évaluer les attentes que l'on aurait tout à chacun en matière d'information en cas d'accident de ce type, à savoir un évènement qui ne présente pas de danger grave et imminent pour l'intégrité physique des personnes. Cet incident ne rentre ni dans le cadre POI, ni PPI. Cependant des nuisances sont ressenties. Comme on est hors des cadres classiques, la communication n'est pas cadrée et peut être inexistante.

Contexte « On s'imagine être un dimanche d'automne, chacun chez soi dans un appartement ou une villa, à moins d'une dizaine de kilomètres d'un site industriel majeur. Chacun vaque à ses occupations dominicales. Il fait beau, il n'y a pas de vent. Tout à coup à 15h07, retentit une détonation très forte qui s'entend à des km à la ronde. Ce pourrait être une explosion, mais vous n'en savez rien. Une seule chose vous parait certaine, c'est que le bruit provient du site industriel. »

- ***Quel est votre premier réflexe :***

- ***Dans votre recherche d'information, vers quel média vous tournez-vous en priorité ?***

Si radio, quelles radios ?.....
Si internet, quels sites ?.....
Etc….

- ***Quel est le premier message que vous attendez ?***

Reprenons la même situation, vous êtes cette fois à votre travail, un mardi à 10h30 du matin.

- ***Est-ce que votre premier réflexe serait différent ?***

- ***Est-ce que vos sources d'information seraient différentes ?***